



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO
Laguado Giraldo

ANEXO N° 1
VOCERÍA PROPUESTA AÑO 2021

INFORME DE GESTIÓN DEL DEFENSOR DEL
CONSUMIDOR FINANCIERO DE
CREDIFAMILIA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A.



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Laguado Giraldo

1.- Publicación de costos y tarifas en la Página Web (21-4-117-0071).

1.1.- El texto de la queja dice así:

Me refiero a la solicitud que usted radicó ante esta Defensoría, la cual se explica porque: Credifamilia no aceptó devolverle el dinero pagado por concepto de legalización de crédito, lo cual considera un abuso y solicita el reintegro del mismo.

1.2.- Las explicaciones de Credifamilia:

Sobre este asunto Credifamilia Compañía de Financiamiento dijo que: *“Una vez verificada la información correspondiente a su crédito, se pudo evidenciar lo siguiente: 1. El dinero consignado por conceptos de legalización del crédito no es susceptible de ser devuelto, en la medida tal que estas comprenden todos los gastos necesarios para adelantar la legalización del crédito. 2. Igualmente es de resaltar que Credifamilia CF, advierte de esta situación en su portal <http://credifamilia.com>, en el documento tasas y tarifas (Ver anexo No. 1). III. CONCLUSIÓN: 1. Credifamilia CF, no puede realizar la devolución de dinero por concepto de legalización debido a las políticas internas de la compañía.”*

1.3.- El concepto de la Defensoría:

Con base tanto en la queja como en las explicaciones que acabamos de reseñar, esta Defensoría considera que las explicaciones de Credifamilia Compañía de Financiamiento son claras y aceptables porque a través de su portal institucional esa compañía informó tanto el valor como la imposibilidad de devolución de ese costo, circunstancias que fueron advertidas, antes de comenzar la negociación que no terminó como usted esperaba, lo que encuentra apoyo en la ley 1328. En efecto, uno de los principios orientadores que rigen las relaciones entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas, el de transparencia e información cierta, suficiente y oportuna, según el cual “las entidades vigiladas deberán suministrar a los consumidores financieros información cierta, suficiente, clara y oportuna, que permita, especialmente, que los consumidores financieros conozcan adecuadamente sus derechos, obligaciones y los costos en las relaciones que establecen con las entidades vigiladas” (Cfr. Lit. c, Art. 3° Ley 1328), principio del cual se desprenden dos de las obligaciones especiales de las entidades vigiladas: (i) la de “suministrar información comprensible y publicidad transparente, clara, veraz, oportuna acerca de sus productos y servicios ofrecidos en el mercado” (Cfr. Lit. c, Art. 7, Ley 1328); y, (ii) la de “abstenerse de hacer cobros no pactados o no informados previamente al consumidor financiero...” Cfr. lit. g, Art. 7°, Ley 1328).

Por otra parte ha de verse que en desarrollo de las prácticas de protección propia, los clientes potenciales deben enterarse de los costos de las operaciones en las que tienen interés y ese enteramiento lo pueden lograr a través de la WEB de la entidad financiera



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Laguado Giraldo

o preguntándole al promotor de negocios todo lo que quieran o necesiten saber sobre el negocio en ciernes, porque tal como lo dice el literal c del Art. 6° de la ley 1328 “ los clientes tienen la obligación de “informarse sobre los productos o servicios que piensan adquirir o emplear, indagando sobre las condiciones generales de la operación; es decir, los derechos, obligaciones, costos, exclusiones y restricciones aplicables al producto o servicio, exigiendo las explicaciones verbales y escritas necesarias, precisas y suficientes que le posibiliten la toma de decisiones informadas...”

1.4.- La vocería:

“En ejercicio de la función de vocería, respetuosamente le solicitamos que pusieran este caso en manos de quienes en Credifamilia tienen a su cargo lo relacionado con **(i)** la administración del SAC; **(ii)** la creación de los contenidos de la página WEB de esa compañía; y, **(iii)** la capacitación de los promotores comerciales, para que con cada uno de ellos Credifamilia verifique dos cosas: primero, si con absoluta claridad en la WEB se precisa el valor de los costos que se cobran por estudio de la solicitud y se dice que en ningún caso habrá lugar a reintegro; y segundo, si en la WEB y en los formularios que se utilizan para presentar las solicitudes de crédito también se dicen ambas cosas.

Desde nuestro punto de vista, las razones que expusimos en el concepto son suficientes para que tanto en la WEB como en los formularios claramente se haga esa advertencia.

1.5.- Respuesta de Credifamilia:

Atendiendo a la vocería de Ref: 21-4-117-0071, nos permitimos dar respuesta en los siguientes términos:

Primero: Partiendo de la observación que nos realizan, aclaramos que la información referente a las tasas, tarifas de gastos de legación y su devolución se encuentra publicada en la página web en el siguiente link <https://credifamilia.com/sites/default/files/2019-04/Tasas%20y%20Tarifas%20Marzo%202019.pdf>



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Laguado Giraldo

2. Tarifas Crédito Hipotecario

Tarifa Plena

Producto	Vivienda Nueva			Vivienda Usada		
	Tarifa	IVA (19%)	Valor Total	Tarifa	IVA (19%)	Valor Total
Estudio de Préstamo	GRATIS	N/A	GRATIS	GRATIS	N/A	GRATIS
Gastos Legalización - VIS	227.798	43.282	271.080	269.607	51.225	320.833
Gastos Legalización - No VIS Hasta 120 MM	310.634	59.020	369.655	370.709	70.435	441.144
Gastos Legalización - No VIS Hasta 200 MM	476.306	90.498	566.804	539.214	102.451	641.665
Gastos Legalización - No VIS Hasta 500 MM	621.267	118.041	739.308	730.186	138.735	868.921
Cobro por Cancelación de Hipoteca	154.779	29.408	184.187	154.779	29.408	184.187
Visita a Independientes	134.608	25.576	160.184	134.608	25.576	160.184

VIS: Vivienda de Interés Social

En créditos No VIS, el valor corresponde al valor del inmueble

GASTOS DE LEGALIZACIÓN: Corresponde a los gastos en los cuales incurre la Compañía en el desarrollo del proceso de Legalización, dicho valor incluye el Estudio de Títulos y el Avalúo sobre el inmueble a financiar. Se aclara que en caso tal de que el cliente desista del negocio dicho valor no será objeto de devolución.

Adicional a ello, nos permitimos informar que los promotores comerciales a la fecha se encuentran capacitados frente al tema de tasas, tarifas y devolución de gastos de legalización, no obstante, a cada cliente se le entrega y socializa el formulario de comprobante de pago de legalización, el cual también indica que en caso de desistimiento por motivos ajenos a Credifamilia C.F., el valor cancelado por concepto de gasto de legalización no será objeto de devolución:

Nombre Completo: _____ Fecha de pago: _____
Cédula: _____ Código Cliente CRM: _____
Fecha de aprobación: _____

TARIFA PLENA			
DESCRIPCIÓN	TARIFA	IVA 19%	VALOR TOTAL
GASTOS LEGALIZACIÓN - VIS	\$ 241,466	\$ 45,879	\$ 287,345
GASTOS LEGALIZACIÓN - NO VIS HASTA 140 MM	\$ 329,272	\$ 62,562	\$ 391,834
GASTOS LEGALIZACIÓN - NO VIS HASTA 200 MM	\$ 504,884	\$ 95,938	\$ 600,812
GASTOS LEGALIZACIÓN - NO VIS HASTA 500 MM	\$ 658,543	\$ 125,123	\$ 783,666

TARIFA CON 20 % DE DESCUENTO - PAGO HASTA 2 MESES DE APROBADO			
DESCRIPCIÓN	TARIFA	IVA 19%	VALOR TOTAL
GASTOS LEGALIZACIÓN - VIS	\$ 193,173	\$ 36,703	\$ 229,876
GASTOS LEGALIZACIÓN - NO VIS HASTA 140 MM	\$ 263,418	\$ 50,049	\$ 313,467
GASTOS LEGALIZACIÓN - NO VIS HASTA 200 MM	\$ 403,907	\$ 76,742	\$ 480,650
GASTOS LEGALIZACIÓN - NO VIS HASTA 500 MM	\$ 526,834	\$ 100,099	\$ 626,933

TARIFA CON 10 % DE DESCUENTO - PAGO HASTA 6 MESES DE APROBADO			
DESCRIPCIÓN	TARIFA	IVA 19%	VALOR TOTAL
GASTOS LEGALIZACIÓN - VIS	\$ 217,320	\$ 41,291	\$ 258,611
GASTOS LEGALIZACIÓN - NO VIS HASTA 140 MM	\$ 296,345	\$ 56,306	\$ 352,651
GASTOS LEGALIZACIÓN - NO VIS HASTA 200 MM	\$ 454,396	\$ 86,335	\$ 540,731
GASTOS LEGALIZACIÓN - NO VIS HASTA 500 MM	\$ 592,689	\$ 112,611	\$ 705,300
VISITA A INDEPENDIENTES	\$ 142,685	\$ 27,110	\$ 169,795

TOTAL A PAGAR \$ _____

Nota: Informamos que en caso de desistimiento del crédito por parte del Cliente a/o Credifamilia C.F., por motivaciones ajenas a esta última, el valor cancelado por concepto de Gastos de Legalización no será objeto de devolución.

Credifamilia

Referencia de pago: 3900002900002

Nota: Informamos que en caso de desistimiento del crédito por parte del Cliente a/o Credifamilia C.F., por motivaciones ajenas a esta última, el valor cancelado por concepto de Gastos de Legalización no será objeto de devolución.

EFFECTIVO: _____
TOTAL: _____



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Laguado Giraldo

Por ende, basados en el documento publicado en la página web de Credifamilia y el formulario de comprobante de pago entregado a cada usuario, se establece que con claridad Credifamilia C.F precisa sobre las tasas, tarifas que se cobran por concepto de gastos de legalización, así como también informa que en caso de desistimiento del crédito por parte del cliente y/o Credifamilia por motivos ajenos a esta última, el valor cancelado por concepto de gastos de legalización no será objeto de devolución.

Así las cosas, Credifamilia CF ha dado estricto cumplimiento de la obligación que le asiste como entidad vigilada de brindar información a los consumidores financieros información cierta, suficiente, clara y oportuna, que permita, especialmente, que los consumidores financieros conozcan adecuadamente sus derechos, obligaciones y los costos en las relaciones que establecen con las entidades vigiladas, conforme a lo ordenado por el Art 3 y los literales c), g), o), u) del Art 7 de la Ley 1328 de 2009.

1.6 La decisión sobre la vocería:

Credifamilia no acogió la vocería